

# Términos y condiciones generales

1 de enero de 2024 - 31 de diciembre de 2025

Por favor, lea atentamente los siguientes términos y condiciones establecidos por ANDEAN. Al reservar y alojarse en cualquiera de nuestras propiedades, usted acepta expresamente los términos y condiciones que lo regulan y que se detallan a continuación:

## I. HORARIO DE OFICINA

Las solicitudes de reserva, cancelaciones o cualquier otra información de reserva deben enviarse a:

Para huéspedes:

- Correo electrónico: [conciERGE@andean.travel](mailto:conciERGE@andean.travel)
- Teléfono: +51 1 700 5105
- Dentro de EE. UU.: +1 786 396 0310

Para agentes de viajes:

- Correo electrónico: [reservas@andean.travel](mailto:reservas@andean.travel)
- Teléfono: +51 1 700 5106
- Dentro de EE. UU.: +1 786 396 0310

De lunes a viernes de 9am a 6 pm. Sábados de 9 am a 1pm. (Hora peruana, UTC/GMT -5hrs.)

## II. POLÍTICAS DE RESERVA:

Información requerida en las reservas:

- Nombre(s) completo(s), número(s) de pasaporte y fecha(s) de nacimiento de los huéspedes.
- Fechas de entrada y salida
- Hora de llegada, hora de salida y detalles
- Número y categoría de habitación(es)
- Servicios adicionales o requisitos especiales
- En función del tamaño del grupo se gestionan dos tipos de procedimientos de reserva.
- Individuales: 01 a 04 habitaciones.
- Grupos: 05 habitaciones o más.

	FITs (1 a 4 habitaciones)	Grupos (5 a más habitaciones)
<b>TITILAKA</b>	Pago del 20%, no reembolsable, 60 días previos al check-in. Pago del 80% restante, no reembolsable, 30 días previos al check-in.	Pago del 20%, no reembolsable, 90 días previos al check-in. Pago del 80% restante, no reembolsable, 45 días previos al check-in.
<b>PUQUIO</b>	Pago total, no reembolsable 45 días previos al check-in.	
<b>CIRQA</b>	Pago del 100% es requerido al menos 30 días antes del check-in y no es reembolsable. Las modificaciones y anulaciones son permitidas, sin penalidad, hasta 31 días antes del check-in.	Pago del 50%, no reembolsable, 90 días previos al check-in. Pago del 50% restante, no reembolsable, 45 días previos al check-in.
<b>Atemporal</b>	Pago del 100% es requerido al menos 15 días antes del check-in y no es reembolsable. Las modificaciones y anulaciones son permitidas, sin penalidad, hasta 16 días antes del check-in.	
<b>Fausto</b>		

Por favor, tenga en cuenta que se le solicitarán los datos de la tarjeta de crédito en el momento del check-in para garantizar posibles consumos extra.

Falta de pago: En caso de que Andean no reciba el pago de una reserva dentro del plazo correspondiente, la reserva será cancelada automáticamente sin previo aviso.

Los clientes, agencias y tour operadores son responsables de informar a ANDEAN de cualquier modificación de reserva contactando a nuestro equipo de reservas por correo electrónico o por teléfono.

Es responsabilidad del cliente o del agente de reservas cumplir con nuestras políticas de reserva y límites de tiempo.

Si no lo hacen, la reserva quedará automáticamente cancelada. Si el plazo cae en un día no hábil en el Perú, las reconfirmaciones o los pagos deben realizarse al día hábil anterior, antes de las 5pm (hora peruana, UTC/GMT -5 hrs.)

No se reembolsarán las partes no utilizadas de una reserva reconfirmada.

### III. MÉTODOS DE PAGO

ANDEAN acepta transferencias bancarias a cualquiera de las siguientes cuentas bancarias. ANDEAN no asume gastos de transferencia ni ningún otro costo adicional. ANDEAN no asume cargos por transferencia y requiere el monto total neto enviado en la confirmación.

Beneficiario	ANDEAN EXPERIENCE SAC	
Banco	BBVA - PERU	HELM BANK - E.E.U.U.
RUC	20513469129	-
Dirección	-	999 BRICKELL AVE MIAMI, FL 33131, USA
N° Cuenta USD	0011-0910-0100170970-76	1040166880
CCI	011-910-000100170970-76	-
ABA	-	067011456
CÓDIGO SWIFT	BCONPEPL	-

### IV. POLÍTICA DE NO SHOW

En caso de que el huésped no se presente al check-in, no se emitirá ningún reembolso. Se cargará el importe total del total de noches y habitaciones reservadas, incluido el 10% de Servicios y el 18% de IG.V. Esto se aplica a todos los hoteles.

### V. TAX EXEMPTION

El 18% de IG.V no ha sido agregado a ninguna reserva. En el hotel se solicitará el pasaporte del huésped y el sello migratorio de ingreso al Perú. Si el huésped no puede proporcionar esta información o si es residente peruano o turista que ha estado en Perú por más de 60 días, estamos legalmente obligados a cobrar un 18% de IG.V adicional al monto total.

### VI. POLÍTICA DE CHECK IN & CHECK OUT

	Remote Properties		City Properties		
	Titilaka	PUGIO	CIRQA	Atemporal	Fausto
Check-in	1pm		3pm		
Check-out	10am		11am		
Early Check-in	50% de la tarifa (sujeto a disponibilidad)				
Late Check-out	50% de la tarifa (sujeto a disponibilidad)				

### VII. POLÍTICA DE NIÑOS / CAMA ADICIONAL

Los niños y adolescentes menores de 18 años deberán estar acompañados por un adulto (padre, tutor o apoderado) durante su estadía en el hotel. En caso de tutor o apoderado, deberá estar debidamente acreditado previamente o contar con los documentos necesarios que acrediten una relación legal o judicial con el niño o muestren la necesaria autorización notarial firmada por los padres.

	Infantes (0 - 5 años)	Niños (6-12 años)	+13 años
<b>Titilaka</b>	Sin costo adicional compartiendo cama con los padres. Incluye alimentación, excursiones y traslados. Máximo 02 infantes por habitación con 1 o 2 adultos. Máximo 01 infante en Explorer con 1 o 2 adultos.	Va en sofá cama adicional e incluye alimentación, excursiones y traslados. Sofá cama extra solo es posible en categorías Dawn/Dusk y Corner. Máximo 01 cama extra por habitación.	Considerados adultos
<b>CIRQA</b>	Sin costo adicional compartiendo cama con los padres. Incluye half board. Máximo 01 infante por habitación.	Va en cama adicional e incluye half board. Solo posible en Aposento y Bóveda. Máximo 01 cama extra por habitación.	
<b>PUQIO</b>	Sin costo adicional compartiendo cama con los padres. Incluye alimentación, excursiones y traslados. Pirca y Carpa: máximo 02 adultos y 01 infante. Carpa Refugio: máximo 3 adultos y 01 infante.	Va en cama adicional e incluye alimentación, excursiones y traslados. Solo posible en Carpa Refugio. Máximo 01 cama extra por habitación.	
<b>Atemporal</b>	Sin costo adicional compartiendo cama con los padres. Incluye desayuno. Máximo 01 infante por habitación.	Va en cama adicional e incluye desayuno. Solo posible en categoría Grand. Máximo 01 cama extra por habitación.	
<b>Fausto</b>	Sin costo adicional compartiendo cama con los padres. Incluye desayuno. Máximo 01 infante por habitación.	Va en cama adicional e incluye desayuno. Solo posible en categoría Grande. Máximo 01 cama extra por habitación.	

## VIII. POLÍTICA ANTITABACO

Los hoteles operados por ANDEAN son espacios libres de humo. En consecuencia, los huéspedes reconocen como obligación abstenerse de fumar en los espacios cerrados de los hoteles y en los vehículos del hotel.

## IX. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

ANDEAN está comprometida con el desarrollo sostenible del entorno en el que opera y lleva a cabo sus operaciones. A través de la reducción de los impactos de nuestras actividades y el uso eficiente de los recursos, ANDEAN respeta el medio ambiente e implementa acciones en materia de gestión de residuos, ahorro de energía, recursos humanos, responsabilidad social corporativa, etc.

## X. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y ANTIFRAUDE

ANDEAN está obligada a comportarse con honestidad, probidad, veracidad e integridad. No se permiten conductas o prácticas que perjudiquen la integridad empresarial y la buena reputación de ANDEAN. En el ejercicio de sus funciones, los empleados no podrán, ya sea por acción u omisión, directa o indirectamente, ya sea con funcionarios, servidores públicos, particulares o terceros relacionados, realizar actos ilícitos o de corrupción, negociar o realizar pagos ilícitos o incentivos en beneficio de la empresa, o influir en decisiones para obtener cualquier beneficio y/o ventaja indebida para sí mismo o para ANDEAN.

## XI. SERVICIOS DE TERCEROS

ANDEAN sólo es responsable de sus propios servicios y no se hace responsable de inconvenientes generados por un tercero que estén fuera de nuestro control.

Sin limitación, ANDEAN no es responsable por accidentes, daños, pérdidas, ya sean personales o patrimoniales; así como retrasos, cancelaciones, otros costos adicionales que puedan cargarse al cliente, irregularidades de cualquier tipo que puedan ser causadas por actos u omisiones de terceros culpables, negligentes o malintencionados que estén fuera de nuestro control. Esto incluye actos intencionales o negligentes, incumplimiento o incumplimiento de contrato de cualquier tercero, como aerolíneas, trenes, transporte terrestre local, operadores de transporte marítimo y/o acuático y/o cualquier otra parte.

De igual forma, ANDEAN no es responsable de ningún daño, pérdida o inconvenientes por retrasos o cambios de horario,

incumplimiento de un tercero ni por enfermedad, falta de atención médica adecuada, clima, huelgas, casos fortuitos o gubernamentales, terrorismo, actos criminales o cualquier otra causa fuera de nuestro control.

Todos los vuelos programados de las aerolíneas están sujetos ocasionalmente a overbooking, cambios de horario o cancelaciones. ANDEAN no es responsable de ningún gasto adicional, omisión, retraso en la reconfirmación o desvío que ocurra en tales circunstancias.

## **XII. SEGURO DE VIAJE**

Además de lo señalado en el apartado anterior, se establece que ANDEAN tampoco será responsable por accidentes, daños o pérdidas, ya sean personales o patrimoniales, como consecuencia de actos u omisiones por parte del cliente.

En vista de lo anterior, ANDEAN recomienda encarecidamente que el cliente obtenga una cobertura de seguro que, como mínimo, incluya:

- a) Incumplimiento por parte de terceros proveedores de servicios, líneas aéreas y trenes, tales como cancelaciones, retrasos, cambios de ruta, cambios de vuelos, conexiones perdidas, pérdida y/o extravío de equipaje, incluidos los casos de cese de operaciones del proveedor de servicios por insolvencia o bancarrota.
- b) Rescate, atención médica y evacuación médica de emergencia durante la duración del viaje.
- c) Cancelaciones o interrupciones de viaje por enfermedad, lesiones, emergencias familiares, desastres naturales, emergencias imprevistas, circunstancias inevitables e imprevistas, o cualquier otro evento inesperado.

Al aceptar estos términos y condiciones, ANDEAN asumirá que los clientes y sus dependientes en el viaje cuentan con una cobertura de seguro que cubra como mínimo los escenarios descritos en los puntos a), b) y c).

## **XIII. AUTORIZACIÓN DE DATOS PERSONALES**

Los huéspedes y socios autorizan a ANDEAN a procesar sus datos personales, los cuales han sido proporcionados voluntariamente a través de diversos canales comerciales como sitios web, call center, correos electrónicos, entre otros. Serán tratados y almacenados con especial cuidado, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento, N° 003-2013-JUS.

## **XIV. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

ANDEAN implementa procedimientos y políticas de acuerdo a la normativa local vigente para prevenir el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. En cumplimiento de estas normas, ANDEAN declara que únicamente proporcionará la información de los clientes a las autoridades legales y únicamente en la forma establecida por la ley.

## **XV. DECLARACIÓN DE ORIGEN Y DESTINO DE LOS FONDOS**

Al contratar a ANDEAN, los clientes y socios declaran que sus recursos económicos, así como los que proporcionan a cambio de los servicios de la empresa, no provienen de actividades ilícitas como lavado de dinero, terrorismo, narcotráfico, o cualquier otra actividad considerada ilegal en el ámbito local y regulaciones internacionales. Los recursos aportados a cambio de los servicios de la empresa tienen que provenir de actividades lícitas. Para cumplir con lo anterior, el cliente autoriza expresamente al hotel a consultar los listados, sistemas de información y bases de datos siguiendo las acciones contractuales y/o legales correspondientes.

**NUESTRAS POLÍTICAS ESTÁN SUJETAS A CAMBIOS SIN AVISO PREVIO.**

